



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN

BESIGHEIDSTUDIES

2017

PUNTE: 300

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 15 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die volgende instruksies aandagtig deur voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit DRIE afdelings en dek al die hoofonderwerpe.
 AFDELING A: VERPLIGTEND
 AFDELING B: Bestaan uit VYF vrae
 Beantwoord enige DRIE van die vyf vrae in hierdie afdeling.
 AFDELING C: Bestaan uit VIER vrae
 Beantwoord enige TWEE van die vier vrae in hierdie afdeling.
2. Lees die instruksies vir elke vraag aandagtig deur en neem deeglik kennis van wat vereis word.
3. Nommer die antwoorde korrek volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is. Geen punte sal toegeken word vir antwoorde wat verkeerd genummer is nie.
4. Behalwe waar ander instruksies gegee word, moet antwoorde in volsinne wees.
5. Gebruik die puntetoekenning en aard van elke vraag om die lengte en diepte van 'n antwoord te bepaal.
6. Gebruik die tabel hieronder as 'n gids vir punte- en tydtoekenning wanneer jy elke vraag beantwoord.

AFDELING	VRAAG	PUNTE	TYD (minute)
A: Objektiewe tipe vrae VERPLIGTEND	1	40	30
B: VYF direkte/indirekte tipe vrae KEUSE (Beantwoord enige DRIE.)	2	60	30
	3	60	30
	4	60	30
	5	60	30
	6	60	30
C: VIER opsteltipe vrae KEUSE (Beantwoord enige TWEE.)	7	40	30
	8	40	30
	9	40	30
	10	40	30
TOTAAL		300	180

7. Begin die antwoorde op ELKE vraag op 'n NUWE bladsy, byvoorbeeld VRAAG 1 – nuwe bladsy, VRAAG 2 – nuwe bladsy, ensovoorts.
8. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
9. Skryf netjies en leesbaar.

AFDELING A (VERPLIGTEND)**VRAAG 1**

- 1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Skryf die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) neer, kies die antwoord en maak 'n kruisie (X) oor die letter (A–D) van jou keuse in die ANTWOORDEBOEK.

VOORBEELD:

1.1.11 A B C D

- 1.1.1 Die Sektorale Onderwys-en-Opleidingsowerhede (SOOO/'SETA') het tot stand gekom om ...
- A werksgeleenthede te verskaf.
 - B leerders op skool te onderrig.
 - C opleiding aan te bied.
 - D werkplekvaardigheidsplanne goed te keur.
- 1.1.2 Hombi Bpk. het van hul bates verkoop om hul kontantvloei te verbeter. Hierdie besigheidstrategie staan as ... bekend.
- A likwidasie
 - B aflegging
 - C ontbondeling/vervreemding
 - D diversifikasie
- 1.1.3 Hierdie Wet maak dit vir verbruikers moontlik om toegang tot skuldberading te kry:
- A Nasionale Kredietwet, 2005 (Wet 34 van 2005)
 - B Wet op Verbruikersbeskerming, 2008 (Wet 68 van 2008)
 - C Wet op Breëbasis- Swart Ekonomiese Bemagtiging, 2003 (Wet 53 van 2003)
 - D Wet op Arbeidsverhoudinge, 1995 (Wet 66 van 1995)
- 1.1.4 Die versekerde sal 'n enkelbedrag ontvang wanneer 'n spesifieke ouderdom bereik word. Dit verwys na die versekeringsbeginsel van ...
- A skadeloosstelling.
 - B versekerbaarheid.
 - C sekuriteitstelling.
 - D goeie trou.
- 1.1.5 Inligting in die vorm van 'n ... is 'n voorbeeld van 'n nie-verbale aanbieding.
- A dataprojektor
 - B geskrewe verslag
 - C videokonferensie
 - D mondelinge verslag

- 1.1.6 Hierdie spandinamika-teorie fokus op VIER pare houdings en funksies:
- A Belbin
 - B Jungian
 - C Margerison-McCann
 - D MTR-I-benadering
- 1.1.7 Besighede gebruik hul ...-programme om die lewensomstandighede van die gemeenskappe waarbinne hulle bedrywig is, te verbeter.
- A maatskaplike bestuur
 - B maatskaplike beleggings
 - C korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid
 - D korporatiewe bestuur
- 1.1.8 Die prosedure waar alle CV's wat ontvang is teenoor voorafbepaalde kriteria geëvalueer word:
- A Opleiding
 - B Keuring
 - C Plasing
 - D Werwing
- 1.1.9 Sasha se Haarstudio kan beter gehalte diens lewer, omdat sy ...
- A baie talentvolle haarkappers in diens het.
 - B slegs die beste beskikbare haartoerusting kan bekostig.
 - C onbeperkte toegang tot beleggers het.
 - D direk met klante kan kommunikeer om hul tevredenheidsvlakke te bepaal.
- 1.1.10 EEN van die gesondheids- en veiligheidsverteenvoorder se take:
- A Identifiseer moontlike gevare in die werkplek
 - B Meld foutiewe produkte aan
 - C Maak 'n geldelike bydrae tot die sentrale fonds
 - D Kla werkers aan wat nie aan veiligheidsmaatreëls voldoen nie

(10 x 2) (20)

- 1.2 Voltooi die volgende stellings deur die woord(e) in die lys hieronder te gebruik. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer. Elke woord mag slegs EEN KEER gebruik word.

by-; dispuut; Verbruikersbeskerming; aandeelhouders; grief; Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes; dividend; vennote; huur; verpligte

- 1.2.1 Die Wet op ... skep 'n raamwerk vir gesonde indiensnemingspraktyke en veiligheidsmaatreëls.
- 1.2.2 Beleggers wat 'n deel van 'n maatskappy besit, word ... genoem.
- 1.2.3 'n Werknemer kan 'n ... indien wanneer hy/sy nie met die besluit wat senior bestuur geneem het, saamstem nie.
- 1.2.4 Inkomste wat uit 'n belegging in eiendom verdien is, staan as ... bekend.
- 1.2.5 Addisionele bydraes wat die werkgever tot die werknemer se mediese hulpskema maak, is 'n voorbeeld van ... voordele wat die onderneming aanbied. (5 x 2) (10)

- 1.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat by 'n term in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.3.6 K.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Bonusaandele	A	vergoeding gebaseer op die aantal items vervaardig
1.3.2	Strategie	B	ignoreer die besigheid se kleredragkode
1.3.3	Professionele besigheidspraktyk	C	uitgereik deur 'n maatskappy as vergoeding vir vestigingsdienste
1.3.4	Stukwerk	D	werknemers kan toegang tot gesondheidsorg in die werkplek hê
1.3.5	Maatskaplike regte	E	'n aksieplan om 'n voorafbepaalde doel te bereik
		F	uitgereik deur 'n maatskappy as vergoeding vir dividendverliese
		G	proses om 'n aksieplan te implementeer
		H	voldoen te alle tye aan besigheidsbeleid
		I	vergoeding gebaseer op 'n ooreengekome uurlikse tarief
		J	werknemers kan godsdienstige vakansiedae vier

(5 x 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

Beantwoord ENIGE DRIE vrae in hierdie afdeling.

LET WEL: Dui die VRAAGNOMMER van elke vraag wat jy kies, duidelik aan. Die antwoord op ELKE vraag moet op 'n NUWE bladsy begin, byvoorbeeld VRAAG 2 op 'n NUWE bladsy, VRAAG 3 op 'n NUWE bladsy, ensovoorts.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

- 2.1 Noem enige VYF aspekte van die PESTWO/'PESTLE'-analisemodel. (5)
- 2.2 Identifiseer 'n besigheidstrategie wat deur ELKE stelling hieronder verteenwoordig word:
- 2.2.1 Peter se Bakkery het al hul bates verkoop om krediteure te betaal en het die besigheid gesluit.
- 2.2.2 NTI Bpk. het nuwe takke in Nigerië en Chicago oopgemaak om hul markaandeel te vergroot.
- 2.2.3 Die eienaar van Excellency Boekwinkel het besluit om ook koffie en koek in haar winkel te verkoop.
- 2.2.4 Vars Sap Onbeperk het Potgieter se druiweplaas gekoop.
- 2.2.5 Snow White Winkels het die prys van die nuwe All White-waspoeier verlaag om grootmaataankope aan te moedig. (10)
- 2.3 Omskryf in breë trekke enige VIER stappe in die evaluering van 'n strategie. (8)
- 2.4 Noem die DRIE sakeomgewings en dui die mate aan waartoe 'n onderneming elk van hierdie omgewings kan beheer. (9)
- 2.5 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

MEGAN AFRICAN CUISINE (MAC)

Megan besit 'n restaurant, Megan African Cuisine, wat tradisionele kos teen billike pryse verkoop. Die munisipaliteit het MAC genooi om oor naweke 'n tradisionele kosstalletjie by die kultuurmark oop te maak. Hierdie mark lok baie toeriste en plaaslike klante.

MAC gebruik 'n ou kasregister wat nie altyd alle kontanttransaksies akkuraat aanteken nie. Verskaffers het ook hulle pryse weens inflasie verhoog. MAC verloor klante aan Nozizwe Buy & Braai wat pap en vleis teen baie lae pryse verkoop. Megan het nie 'n goeie bemarkingstrategie om klante te behou nie.

- 2.5.1 Stel 'n SSGB ('SWOT')-analise vir MAC saam. (8)
- 2.5.2 Beveel maniere aan waarop MAC ELKE swak punt wat in VRAAG 2.5.1 geïdentifiseer is, kan oplos. (4)

- 2.6 Verduidelik hoe ondernemings die volgende verbruikersregte kan bevorder:
- 2.6.1 Reg om te kies (4)
 - 2.6.2 Reg tot inligting (4)
- 2.7 Bespreek die impak van die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI), 1998 (Wet 55 van 1998) op ondernemings. (8)
[60]

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

- 3.1 Gee VYF voorbeelde van langtermynversekering. (5)
- 3.2 Klassifiseer ELKE stelling hieronder as *verpligte* of *nie-verpligte* versekering:
- 3.2.1 Sam het by die Padongelukkefonds geëis omdat hy sy arm in 'n motorongeluk verloor het.
 - 3.2.2 Yugo Vervaardigers het hul werkers teen beserings en siektes, wat in die werksplek kan voorkom, verseker.
 - 3.2.3 Floyd Teëls het hul gebou teen diefstal en brand verseker.
 - 3.2.4 James het by die Werkloosheidsversekeringsfonds geëis in die tydperk wat hy werkloos was.
 - 3.2.5 Lisa het haar lewe teen enige gebeurlikheid wat haar ongeskik vir werk kan maak, verseker. (10)
- 3.3 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.
- John het R350 000 by sy ma geërf. Hy wil hierdie bedrag in 'n veilige laerisiko-beleggingsopsie belê met 'n gewaarborgde opbrengs waar geen koste, fooie of kommissie betaalbaar is nie.
- 3.3.1 Identifiseer die soort belegging wat aan John se vereistes sal voldoen. Motiveer jou antwoord. (3)
 - 3.3.2 Verduidelik die voordele van die soort belegging wat in VRAAG 3.3.1 geïdentifiseer is. (6)

- 3.4 Identifiseer die leierskapstyle wat op die volgende situasies van toepassing is:
- 3.4.1 Georgina inspireer werknemers met haar persoonlikheid om meer te doen as wat gewoonlik van hulle verwag word.
- 3.4.2 Die HUB van Trevor Pendeldienste ('Shuttle Services') het ervare werknemers versoek om hul idees te deel wanneer belangrike besluite geneem moet word.
- 3.4.3 Die werknemers van Sizwe Bemarking Bpk. mag hul eie werksmetodes kies, solank dit nie met maatskappybeleid strydig is nie. (6)
- 3.5 Analiseer die impak van 'n outokratiese leierskapstyl op besigheid. (8)
- 3.6 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.
- Marie en Tsolo het elk R10 000 by dieselfde bank belê wat 10% rente per jaar aan beide gebied het. Die bank het verskillende metodes gebruik om hul onderskeie rente-opbrengste te bereken. Marie het R2 000 en Tsolo R2 100 na twee jaar ontvang.
- 3.6.1 Identifiseer die metodes wat die bank gebruik het om Marie en Tsolo se rente te bereken. Motiveer jou antwoord. (6)
- 3.6.2 Verduidelik die verskille tussen die metodes wat gebruik is om die rente wat in VRAAG 3.6.1 geïdentifiseer is, te bereken. (8)
- 3.7 Gee Mishaak Onderdele Bpk. raad oor hoe die faktore hieronder tot die sukses en/of mislukking van hul onderneming kan bydra:
- 3.7.1 Bestuur (4)
- 3.7.2 Kapitaal (4)
- [60]**

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

- 4.1 Omskryf in breë trekke enige DRIE ekonomiese regte van werknemers. (3)
- 4.2 Noem VIER onetiese kwessies wat vir besighede 'n uitdaging kan wees. (4)
- 4.3 Verduidelik hoe ondernemings tyd en energie kan bydra om die volgende belangegroep se welstand te verbeter:
- 4.3.1 Werknemers (4)
- 4.3.2 Gemeenskap (4)
- 4.4 Onderskei tussen *besluitneming* en *probleemoplossing*. (4)
- 4.5 Bespreek die voordele van die Delphi-tegniek om sakeprobleme op te los. (8)
- 4.6 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

SAFARI TOERE (ST)

Safari Toere neem werkers van verskillende kulturele agtergrond en ras in diens. Party werkers is onverdraagsaam teenoor mekaar wat tot laer produktiwiteit lei. ST se bestuur het aangekondig dat daar van alle werkers verwag word om Engels tydens vergaderings te praat alhoewel party sukkel om die taal te praat.

Themba, een van die werkers, is ongelukkig oor hierdie besluit en het gevolglik van die werk af weggebly sonder om die korrekte griewe-prosedure te volg.

- 4.6.1 Identifiseer DRIE diversiteitskwessies in die scenario hierbo. (3)
- 4.6.2 Gee ST se bestuur raad oor hoe hulle ELKE diversiteitskwessie wat in VRAAG 4.6.1 geïdentifiseer is, moet hanteer. (6)
- 4.6.3 Verduidelik die korrekte griewe-prosedure wat Themba moet volg. (8)
- 4.7 Beveel maniere aan waarop 'n besigheid 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke stimuleer. (8)
- 4.8 Stel TWEE strategieë voor wat besighede kan gebruik om ELK van die volgende sosio-ekonomiese kwessie te hanteer:
- 4.8.1 HIV/Vigs (4)
- 4.8.2 Werkloosheid (4)

[60]

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

5.1 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

JONES HANDELAARS (JH)
<p>Jones Handelaars het 'n vakature vir 'n senior administratiewe sekretaresse op hul kennisgewingbord geadverteer. Die suksesvolle kandidaat moet aan die volgende vereistes voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Goeie interpersoonlike verhoudinge • Koördinering van indiensopleiding vir personeel • Uitstekende rekenaarvaardighede • Opstel van verslae en gee betyds terugvoering

5.1.1 Haal TWEE voorbeelde ELK van posbeskrywing en posspesifikasie uit die scenario hierbo aan. Tabuleer jou antwoord soos volg:

POSBESKRYWING	POSSPESIFIKASIE

(4)

5.1.2 Identifiseer die soort werwing wat JH gebruik het toe hulle die vakante pos geadverteer het. Motiveer jou antwoord.

(3)

5.1.3 Gee TWEE ander bronne van die soort werwing wat in VRAAG 5.1.2 geïdentifiseer is.

(2)

5.1.4 Verduidelik die prosedure wat JH behoort te volg om die nuwe werknemer te plaas.

(6)

5.2 Gee Jane, die menslikehulpbronbestuurder, raad oor haar rol as die onderhoudvoerder wanneer sy vir 'n onderhoud voorberei.

(8)

5.3 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

EASY HANDELAARS (EH)
<p>Emma is 'n werknemer by Easy Handelaars. Sy was gereeld laat vir werk en het soms besigheidsprodukte sonder toestemming geneem. Emma het geweier om haar negatiewe gedrag te verander ten spyte daarvan dat bestuur hierdie kwessies met haar bespreek het. EH se bestuur het besluit om Emma se indiensnemingskontrak te beëindig.</p>

5.3.1 Haal DRIE redes uit die scenario aan waarom Emma se indiensnemingskontrak deur die bestuur beëindig is.

(3)

5.3.2 Gee enige ander redes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak.

(6)

- 5.4 Omskryf in breë trekke DRIE gehalte-aanwysers van die bemarkingsfunksie. (6)
- 5.5 Verduidelik die verskil tussen *gehaltebeheer* en *gehalteversekering*. (4)
- 5.6 Brei uit op die betekenis van *gehaltesirkels*. (4)
- 5.7 Identifiseer die besigheidsfunksie wat vir die verbetering van gehalteprestasie in ELKE stelling hieronder verantwoordelik is:
- 5.7.1 Gerald Bpk. is nie in staat om ervare werknemers te lok en te behou nie. (6)
- 5.7.2 Pro Vervaardigers se klante het foutiewe produkte as gevolg van fabrieksfoute teruggebring. (6)
- 5.7.3 Thabo Konsultante se rekords is nie akkuraat nie omdat hulle 'n verouderde inligtingstegnologiesestelsel (ITS) gebruik. (6)
- 5.8 Bespreek die positiewe impak wat die monitering en evaluering van gehalteprosesse as 'n TGB-element op groot besighede het. (8)
- [60]**

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

- 6.1 Identifiseer die Wet wat op ELKE stelling hieronder van toepassing is:
- 6.1.1 Duncan Bosbou se werknemers word toegelaat om aan 'n vakunie van hul keuse te behoort. (6)
- 6.1.2 Victor Ondernemings het hul werknemers vir leederskapprogramme geregistreer. (6)
- 6.1.3 Carlo Kommunikasie Bpk. het tot die ontwikkeling van plaaslike swart verskaffers bygedra. (6)
- 6.2 Bepreek die volgende Porter se Vyf Magte:
- 6.2.1 Mag van kopers (4)
- 6.2.2 Mededingende wedywering/Mag van mededingers (4)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

- 6.3 Verduidelik die verskille tussen *vennootskappe* en *privaat maatskappye*. (8)
- 6.4 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

VENTER (EDMS.) BPK.

Venter (Edms.) Bpk. word suksesvol as 'n privaate maatskappy bedryf, maar wil nou omskakel na 'n publieke maatskappy sodat hulle genoteer/gelys kan word. Dit sal hulle in staat stel om die publiek te nooi om aandele te koop.

- 6.4.1 Noem die instelling wat verantwoordelik is vir die notering van publieke maatskappye. (2)
- 6.4.2 Omskryf in breë trekke enige DRIE funksies van die instelling wat in VRAAG 6.4.1 geïdentifiseer is. (6)

BESIGHEIDSROLLE

- 6.5 Noem enige VIER probleemoplossingstappe. (4)
- 6.6 Verduidelik die voordele van korporatiewe maatskaplike beleggings (KMB) vir besighede. (6)
- 6.7 Stel EEN strategie voor om ELK van die volgende moeilike persoonlikhede te hanteer:
- 6.7.1 Klaer (2)
- 6.7.2 Aggressiewe persoon (2)
- 6.7.3 Stil persoon (2)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

- 6.8 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

TOMMY SE INDUKSIEPROGRAM

Tommy het 'n induksieprogram vir nuut aangestelde werknemers ontwikkel. Hulle word gewoonlik op 'n toer van die perseel geneem en aan senior bestuur en kollegas voorgestel.

- 6.8.1 Haal TWEE aspekte uit die scenario aan wat Tommy in sy induksieprogram ingesluit het. (2)
- 6.8.2 Gee Tommy raad oor enige ander DRIE aspekte wat in 'n induksieprogram ingesluit behoort te word. (6)
- 6.9 Bespreek die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel. (6)

[60]**TOTAAL AFDELING B: 180**

AFDELING C

Beantwoord ENIGE TWEE vrae in hierdie afdeling.

LET WEL: Dui die VRAAGNOMMER van elke vraag wat jy kies, duidelik aan. Die antwoord op ELKE vraag moet boaan 'n NUWE bladsy begin, byvoorbeeld VRAAG 7 op 'n NUWE bladsy, VRAAG 8 op 'n NUWE bladsy, ensovoorts.

VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS (WETGEWING)

Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes (WBDV), 1997 (Wet 75 van 1997) is ingestel om die basiese indiensnemingsvoorwaardes af te dwing. Besighede wat nie aan hierdie Wet voldoen nie, sal geenaliseer word.

As 'n kenner van die implementering van die WBDV in die werkplek, skryf 'n opstel oor die volgende:

- Verduidelik die doel van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes (WBDV).
- Bespreek enige VIER bepalings van hierdie Wet.
- Omskryf in breë trekke die strafmaatreëls vir besighede wat nie hierdie Wet nakom nie.
- Evalueer die positiewe impak van hierdie Wet op besighede.

[40]**VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (AANBIEDING)****WISE FINANSIËLE DIENSTE (WFD)**

Wiseman, 'n finansiële adviseur, wil sy sakeplan aan verskeie beleggers voorlê deur middel van 'n PowerPoint-skyfievertoning, 'n oorhoofse projektor en inligtingstukke om sy aanbieding se kwaliteit te verbeter. Hy is nie seker of sy aanbieding doeltreffend sal wees nie, want hy het nog nooit so iets so aangebied nie. Hy het ook nie die nodige selfvertroue om die gehoor se vrae te beantwoord nie.

Gee aan Wiseman gedetailleerde inligting oor die volgende:

- Omskryf in breë trekke die aspekte wat Wiseman moet oorweeg wanneer 'n multimedia-aanbieding ontwerp word.
- Bespreek die voordele van PowerPoint-skyfies, 'n oorhoofse projektor en inligtingstukke as tipes visuele hulpmiddels.
- Verduidelik die faktore wat hy gedurende sy aanbieding in gedagte moet hou.
- Brei uit oor die aspekte wat hy behoort te oorweeg wanneer hy professioneel en op 'n nie-aggressiewe manier vrae beantwoord.

[40]

VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE (SPANPRESTASIE EN KONFLIKHANTERING)

Spanwerk speel 'n belangrike rol in die bereiking van sakedoelstellings en doelwitte. Ondernemings spandeer groot bedrae geld en baie tyd aan spanbou-oefeninge en projekte. Spanne kan bestaan uit mense vanuit diverse agtergronde, wat soms konflik kan veroorsaak.

As 'n spanprestasië-analis, gee gedetailleerde inligting oor die volgende:

- Verduidelik enige DRIE kriteria vir suksesvolle spanprestasië.
- Bespreek die verskillende stadiums van spanontwikkeling.
- Beskryf die oorsake van konflik wat in die werkplek kan ontstaan.
- Gee besighede raad oor die stappe wat toegepas behoort te word om konflik in 'n span op te los.

[40]**VRAAG 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (GEHALTE VAN PRESTASIE)**

Groot en klein ondernemings besef dat totale gehaltebeheer (TGB) deurslaggewend is om klante se lojaliteit te wen en om volhoubaar te bly. Alle besighedfunksies speel 'n belangrike rol in die strewing na gehalte van prestasië in hul onderskeie afdelings.

Skryf 'n opstel oor gehalte van prestasië en sluit die volgende in:

- Beskryf die term *totale gehaltebeheer (TGB)*.
- Bespreek die impak van die volgende TGB-elemente op groot besighede:
 - Deurlopende verbetering van prosesse en stelsels
 - Totale klante/kliënte-tevredeheid
 - Deurlopende vaardigheidsontwikkeling
- Verduidelik hoe die gehalte van prestasië in die finansiële- en openbarebetrekkinge-funksies tot die onderneming se sukses kan bydra.
- Analiseer die negatiewe impak van TGB indien dit swak geïmplementeer word deur besighede.

[40]

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL: 300